



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des langues officielles

LANG • NUMÉRO 036 • 2^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 27 octobre 2009

Président

M. Steven Blaney

Comité permanent des langues officielles

Le mardi 27 octobre 2009

• (0905)

[Traduction]

Le président (M. Steven Blaney (Lévis—Bellechasse, PCC)): Bonjour tout le monde.

[Français]

Bienvenue à la 36^e réunion du Comité permanent des langues officielles.

Nous avons le plaisir de recevoir, conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, des représentants d'Air Canada au sujet de l'assujettissement d'Air Canada à la Loi sur les langues officielles. Dans un premier temps, je voudrais les remercier de venir comparaître devant notre comité dans des délais aussi courts.

Nous recevons Mme Louise McEvoy, directrice générale, Langues officielles et diversité, et

[Traduction]

M. Joseph Galimberti, directeur des Relations avec les gouvernements et les collectivités.

Bienvenue à vous deux.

[Français]

Nous recevons aussi Mme Priscille LeBlanc, vice-présidente, Communications de l'entreprise. Bienvenue à notre comité, madame LeBlanc. C'est une première, pour vous.

Avant de commencer, je voudrais en profiter pour offrir mes vœux de bon anniversaire à Mme Guay, dont c'est la fête aujourd'hui.

C'est Mme McEvoy qui va nous lire le texte qu'on distribue à l'instant.

Mme Louise McEvoy (directrice générale, Langues officielles et diversité, Air Canada): Bonjour et merci.

Honorables députés, nous vous remercions de l'occasion qui nous est donnée de comparaître aujourd'hui. Comme l'a dit M. Blaney, je m'appelle Louise McEvoy et je suis chef de service générale, Langues et diversité, à Air Canada. Je suis accompagnée de mes collègues Priscille LeBlanc, vice-présidente, Communications de l'entreprise et championne des langues officielles, et de Joseph Galimberti, directeur, Relations avec les gouvernements et les collectivités.

Pour Air Canada, servir les clients dans la langue officielle de leur choix est une priorité absolue. Cet engagement se reflète dans tous nos programmes à l'échelle de la société, notamment en matière de recrutement, d'embauche et de formation. Quelle que soit la conjoncture économique, nous continuons d'investir d'importantes ressources financières et humaines dans des programmes visant à accroître notre capacité de bilinguisme dans tout le réseau d'Air Canada.

Air Canada témoigne de son engagement linguistique des milliers de fois par jour, sans le crier sur les toits, auprès des 34 millions de passagers et plus qu'elle accueille chaque année à bord des millions de vols qu'elle assure et dans les dizaines d'aéroports qu'elle dessert — avec, au bout du compte, relativement peu de plaintes. La tendance est d'ailleurs très encourageante, en 2009. De toute évidence, nulle autre société aérienne du pays, et très peu d'autres dans le monde, n'assure des services bilingues avec autant de constance qu'Air Canada.

[Traduction]

En cette année préolympique, Air Canada accroît ses efforts pour rehausser sa capacité de bilinguisme en multipliant les séances de sensibilisation du personnel et en augmentant ses ressources internes en matière de perfectionnement et de formation d'employés parfaitement bilingues. Nous ne nous limitons plus simplement à l'enseignement de la langue de travail, nous enseignons aux employés les rudiments de la langue française.

Nous continuons de mener une lutte difficile en vue d'accroître la capacité de bilinguisme par le recrutement, comme nous l'avons mentionné lors de comparutions antérieures devant votre comité et devant le Comité sénatorial des langues officielles. La triste réalité est que nous réussissons rarement à trouver des candidats parfaitement bilingues à l'extérieur du Québec.

La conséquence directe, malgré les efforts sincères déployés à l'échelle de la société, est que nous avons vu notre taux de bilinguisme stagner depuis la fusion avec les Lignes aériennes Canadien International. Comme ce transporteur présentait un effectif largement unilingue et basé dans l'Ouest, nous avons vu notre taux passer de 60 p. 100 à 40 p. 100 par suite de cette fusion.

En 2009, nous avons cherché à embaucher des agents aux aéroports pour la période estivale et avons eu peine à trouver des candidats bilingues, malgré les campagnes de publicité menées à chaque escale visée. Dans le cas des nouveaux employés, nous avons pour objectif une capacité de bilinguisme de 100 p. 100. Or, nous n'avons pu embaucher des agents bilingues que dans une proportion de 67 p. 100.

[Français]

Pour mieux illustrer la nature du problème, pensez que depuis des années, nous devons embaucher des agents de bord à Montréal pour ensuite les muter, dès le début de leur carrière, dans nos centres d'exploitation de Toronto et de Vancouver, vu la pénurie de candidats bilingues qualifiés dans ces villes. Ce sont 575 agents de bord qui ont ainsi été mutés.

Sur le plan de l'exploitation, le défi est tel que nous devons fournir le service dans les deux langues sur davantage de trajets qu'il serait strictement nécessaire de le faire si l'on tenait compte de l'obligation liée à la demande importante.

Pour quelle raison, me demanderez-vous?

Eh bien, comme, dans le cadre de sa journée de travail, un agent de bord peut très bien prendre son service sur un trajet auquel les obligations de bilinguisme ne s'appliquent pas pour ensuite enchaîner sur des trajets pour lesquels elles s'appliquent, nous avons été obligés de faire, dans la pratique, comme si tous nos trajets devaient offrir un service dans les deux langues, que la demande soit « importante » ou non.

Cette contrainte opérationnelle, commune à tous les transporteurs aériens, nuit dans les faits à notre capacité de fournir un meilleur service dans les deux langues, dans le cas des trajets assortis de l'obligation de bilinguisme.

Chaque année, nous donnons de la formation linguistique en français à des centaines d'employés de première ligne et, ce qui est tout aussi important, nous leur procurons les moyens de maintenir leurs compétences.

Cependant, en 2009, nous avons décidé, pour accroître la capacité de bilinguisme à Air Canada, d'intensifier plus que jamais nos efforts et, malgré les coûts importants que cela suppose, de retirer des employés du service pour les inscrire à des cours de langue, en vue d'accroître leurs compétences linguistiques.

À titre d'exemple, nous avons tenu des séances obligatoires à l'intention des employés de Vancouver non qualifiés en français. Ainsi, tous les agents de cet aéroport ont assisté aux ateliers « Un moment s'il vous plaît ». Dans les prochaines semaines, des employés d'Air Canada travaillant dans d'autres villes suivront également ce cours.

Par ces séances, nous visons non seulement à rappeler à nos employés que nos clients ont le droit d'être servis dans la langue officielle de leur choix, mais également à leur fournir des conseils et des outils leur permettant de respecter ce droit, même s'ils n'ont pas obtenu la qualification officielle.

• (0910)

[Traduction]

Il y a quelques semaines, nous avons rencontré nos homologues d'autres institutions fédérales qui seront appelées à traiter avec le public voyageur au cours des prochains Jeux olympiques et qui sont assujetties à la Loi sur les langues officielles, notamment l'Agence des services frontaliers du Canada, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, ou ACSTA, ainsi que les administrations portuaires de Vancouver et de Toronto. À cette occasion, nous avons discuté des meilleures pratiques et consacré des efforts en vue de permettre aux voyageurs de vivre une expérience uniforme au moment de leur passage à Vancouver, en février prochain.

Pour la plupart de nos clients, c'est le service offert par le personnel au sol et de cabine qui transparaît le plus du point de vue de la langue. Toutefois, les situations qui touchent la sécurité et la sûreté de nos passagers sont celles où la prestation uniforme d'un service bilingue devient la plus cruciale. Pour cette raison, non seulement nous appliquons la réglementation linguistique de Transports Canada au moyen d'une formation initiale et d'une revalidation annuelle sur les consignes de sécurité, mais nos pilotes et agents de bord reçoivent également de la formation continue sur la façon de réagir à une situation d'urgence.

Pour nous assurer le mieux possible d'un service uniforme à chaque vol, avant le départ, nous communiquons les consignes de sécurité aux passagers dans les deux langues officielles. Des breffages bilingues sont donnés aux passagers ayant des besoins spéciaux et à ceux qui sont assis devant une issue de secours. Les annonces-passagers, tant celles qui touchent le service que celles

liées à la sécurité, sont elles aussi faites dans les deux langues officielles. Les vidéos des mesures de sécurité sont maintenant sous-titrées dans les deux langues.

Certes, tous les passagers ne prêtent pas attention à ces breffages. La société a même transmis un message aux employés leur demandant, lorsqu'ils voyagent pour affaires ou par agrément, de se conformer activement aux directives des agents de bord ou à celles de la vidéo des mesures de sécurité, de façon à servir d'exemple pour les autres passagers.

[Français]

Depuis notre dernière comparution devant le présent comité, nous avons modifié notre façon d'inviter nos clients à faire part de leur rétroaction sur les langues officielles. Nous avons remplacé la fiche de commentaires qui se trouvait auparavant dans la pochette des fauteuils par un article publié dans chaque numéro du magazine *enRoute*. Ainsi, nous estimons rendre le message accessible à un plus vaste public voyageur. Dans l'article en question, on informe les passagers de leurs droits en matière de langues officielles, les invitant à faire part de leurs observations sur la qualité du service reçu et à présenter des candidatures pour le prix Dialogue, qu'Air Canada a lancé en 2009 et qui est remis à des employés qui témoignent de notre engagement à servir les clients dans la langue officielle de leur choix. Depuis que nous avons apporté ces améliorations, nous avons recueilli un nombre accru de commentaires de la part de nos clients. Je suis d'ailleurs heureuse d'annoncer que plusieurs de nos employés ont été mis en candidature pour ce prix.

Enfin, nous reconnaissons qu'Air Canada ne peut aucunement prétendre à la perfection quant à la prestation de services bilingues. Nous sommes tout à fait conscients que, à l'instar de toutes les institutions fédérales assujetties à la Loi sur les langues officielles, y compris le gouvernement lui-même, nous sommes encore loin de la perfection et qu'il y a moyen de faire mieux. Nous l'avons toujours reconnu. À intervalles réguliers, nous avons demandé l'aide financière de l'État pour nous aider à améliorer nos capacités linguistiques, ce que, malheureusement, il nous a systématiquement refusé. Aussi souhaiterions-nous au moins que les parlementaires cessent d'exiger la perfection et qu'ils nous comparent plutôt à nos pairs.

Voici certains faits à cet égard. En dépit d'une recommandation unanime du Comité permanent des langues officielles dans son rapport de 2002, nous n'avons reçu de l'État aucun soutien financier au moment de l'intégration du personnel de l'ancienne société Lignes aériennes Canadien International, à 87 p. 100 unilingue anglophone, et dont Air Canada a dû à elle seule absorber le coût entier, soit environ 140 millions de dollars.

La situation défie parfois toute logique. En 2003, puis en 2005, nous avons été invités à demander une aide financière à l'enseignement des langues dans le cadre du Fonds d'innovation en matière de langues officielles du Conseil du Trésor, ce que nous avons fait. Notre demande a alors été rejetée par écrit par la vice-présidente de l'Agence de la fonction publique du Canada de l'époque, au motif que même si nous étions liés par les mêmes obligations linguistiques que d'autres institutions fédérales ou organismes publics apparentés, le Conseil du Trésor ne nous considèrerait pas comme une institution fédérale à proprement parler, mais plutôt comme une société privée. De surcroît, on nous a aussi avisés qu'Air Canada devait elle-même demander d'être désormais exclue de pareilles invitations, car ses demandes ne seraient jamais acceptées.

• (0915)

[Traduction]

Bien que les députés et les sénateurs aient formulé une recommandation contraire dans le passé, les responsables du gouvernement du Canada sont d'avis que, même si Air Canada se voit imposer les mêmes obligations qu'une institution fédérale, elle n'aura pas accès aux possibilités de financement pour la formation linguistique au même titre que les institutions fédérales.

Puisque l'État vise un objectif d'intérêt public par l'imposition d'obligations en matière de langues officielles à une société privée comme Air Canada, il n'est que juste et raisonnable que le Parlement s'assure par ailleurs que cette société privée a également accès aux deniers publics qu'il réserve aux institutions fédérales à qui sont imposées de pareilles obligations.

Nous sommes d'avis que l'État doit faire un choix: ou bien il rend les règles du jeu identiques pour tous les intervenants, de sorte qu'Air Canada soit traitée comme toutes les autres institutions fédérales assujetties à la Loi sur les langues officielles, ce qui la rendrait, elle et ses filiales, admissible aux programmes d'aide fédéraux, ou bien il décide de traiter Air Canada comme toutes les autres sociétés aériennes, lesquelles ne sont pas visées par la Loi sur les langues officielles.

[Français]

En guise de conclusion, permettez-moi de réitérer le ferme engagement qu'a pris notre société de se conformer à ses obligations actuelles en matière de langues officielles. Nous prenons notre responsabilité très au sérieux et nous avons des antécédents qui témoignent que nous agissons pour corriger les lacunes, dans la mesure du possible, lorsqu'elles sont relevées. Nous entendons bien continuer de servir nos clients dans la langue de leur choix, d'améliorer notre capacité de le faire quelle que soit la destination desservie. Pour nous, c'est tout simplement une décision commerciale pleinement sensée.

Nous vous remercions de votre attention et sommes prêts à répondre à vos questions.

Le président: Merci beaucoup, madame McEvoy.

On entreprend maintenant notre premier tour de table avec M. D'Amours.

M. Jean-Claude D'Amours (Madawaska—Restigouche, Lib.): Merci, monsieur le président.

Il me fait plaisir d'être ici devant vous ce matin pour vous poser personnellement des questions et pouvoir aussi entendre certaines critiques qui me sont rapportées lorsque je suis absent.

Premièrement, merci à vous trois d'être présents aujourd'hui. C'est étrange, mais lorsqu'on reçoit des représentants d'Air Canada, on entend souvent la même rhétorique, à savoir qu'il s'agit d'une compagnie privée qui ne devrait pas être traitée différemment de ses concurrents dans le même domaine dans le monde. Cependant, il ne faut quand même pas oublier une chose: il y a quelqu'un, quelque part, qui a décidé, à un certain moment, que la fusion entre les deux compagnies était souhaitable. Il y avait des règles et des conditions à respecter, exigées par le gouvernement du Canada à ce moment-là...

M. Royal Galipeau (Ottawa—Orléans, PCC): C'était exigé par le Parlement, pas seulement par le gouvernement.

M. Jean-Claude D'Amours: C'est encore mieux, monsieur Galipeau, c'était exigé par le Parlement.

Ce n'est pas moi qui ai signé cet accord, ce sont les compagnies aériennes qui ont accepté ces règles. Une fois les règles acceptées,

vous dites qu'on devrait vous décharger de cette responsabilité. Je m'excuse, mais cela faisait partie des règles initiales.

Je veux quand même faire un commentaire positif, madame McEvoy: les agents de bord font de plus en plus d'efforts. Je ne peux pas le nier et je ne peux rien dire de négatif à ce sujet.

Vous avez poursuivi votre présentation et je me suis dit que c'était encore la même chose, qu'on fait témoigner les gens d'Air Canada et qu'on obtient toujours les mêmes commentaires.

Vous avez dit, un peu plus tôt, en parlant du service: « Pour Air Canada, servir les clients dans la langue officielle de leur choix est une priorité [...] ». Vous comprenez que le service est une chose, c'est le contact face-à-face, mais il faut aussi considérer ce qu'on a sous les yeux. Dans les pochettes où est inséré le magazine...

• (0920)

Mme Louise McEvoy: C'est le magazine *enRoute*.

M. Jean-Claude D'Amours: Merci.

Le magazine *enRoute* contient des indications pour les gens qui voudraient se plaindre et des informations au sujet du prix Dialogue.

Je vais relater une expérience que j'ai racontée plusieurs fois. Aujourd'hui, j'ai apporté un peu plus d'informations. Même si je me répète, on ne m'écoute jamais. J'espère qu'aujourd'hui, j'ai devant moi les bons représentants des langues officielles, des relations gouvernementales et des communications de l'entreprise.

Je vous rapporte des faits. J'ai pris le vol 8767 de Québec à Ottawa, le dimanche 18 octobre, avec départ à 21 h 15. L'avion était un DASH-1. C'est probablement la troisième fois que je raconte cette histoire. Les gens du gouvernement sont probablement fatigués de l'entendre, mais nous sommes en comité et je vous transmets les faits exacts. Lorsque la porte de la cabine de pilotage est fermée, on peut y lire en anglais sur une affiche: « *Do not smoke in lavatory* ». Je voulais photographier cette affiche, mais vous savez qu'on ne peut pas utiliser notre cellulaire à bord d'un avion. Je n'ai donc pas été en mesure de le faire, mais vous pourrez vérifier par vous-même.

En français, il est écrit sur l'affiche: « Ne pas fumer les toilettes ». C'est probablement au moins la troisième fois que je rapporte cette situation à différents intervenants, que ce soit le commissaire aux langues officielles ou des représentants d'Air Canada. L'affiche dit: « Ne pas fumer les toilettes ». Soit que j'ai besoin de nouvelles lentilles cornéennes ou bien que quelqu'un, à un certain moment, va remplacer cette enseigne.

C'est un exemple, madame McEvoy, de ce que vous appelez le service aux clients. Oui, le contact personnel entre l'agent de bord et le client est important, mais après avoir dénoncé cette situation autant de fois — et je l'ai fait devant des représentants d'Air Canada qui se sont présentés ici —, rien n'a changé. C'est peut-être une malchance que ce soit moi qui voyage à bord de cet avion chaque fois, l'avenir le dira, mais ça ne me tente pas, en tant que francophone, de fumer les toilettes. Quelle belle traduction! Je ne peux pas croire qu'on ne puisse pas arracher cet autocollant de la porte et en mettre un qui soit dans un français correct. On pourrait dire qu'un effort a été fait, au moins, que cela a été traduit par un service automatisé.

Je vous fais ce commentaire et, si vous le voulez, je peux vous remettre la carte d'accès à bord qui vous permettra de faire les recherches nécessaires.

Mme Louise McEvoy: D'accord.

M. Jean-Claude D'Amours: Je sais que le temps s'écoule rapidement.

Le président: Il vous reste environ une minute, monsieur D'Amours.

M. Jean-Claude D'Amours: Vous dites que vous recevez relativement peu de plaintes. Ce que je viens de vous dire, je ne vous demande pas de le commenter, mais simplement de rectifier la situation.

Quant au formulaire de plaintes qui a été remplacé par un questionnaire dans le magazine *enRoute*, constatez-vous des changements depuis? Y a-t-il eu des changements positifs ou négatifs?

Mme Louise McEvoy: Il y a plus de rétroaction en général et il y a moins de plaintes cette année que l'an dernier. Généralement, la tendance est à la baisse, cette année. On a reçu à peu près la moitié moins de plaintes que l'année dernière, par le biais du Bureau du commissaire aux langues officielles.

M. Jean-Claude D'Amours: C'est peut-être, entre autres, parce que si on ne consulte pas le magazine, on ne voit pas la fiche. Vos agents de bord indiquaient auparavant aux gens la pochette qui se trouvait devant eux. Les gens l'utilisaient, pouvaient prendre cette fiche destinée aux plaintes et y inscrire leurs commentaires, tandis que maintenant, ils n'ont pas le choix: ils doivent parcourir le magazine au grand complet pour trouver la petite section de l'article qui parle des langues officielles. C'est beaucoup plus ardu.

Le président: Merci, monsieur D'Amours.

Madame McEvoy?

Mme Louise McEvoy: Pour nous, la situation est plutôt à l'inverse: la rétroaction des clients est à la hausse. Des employés ont également été mis en candidature pour le prix Dialogue.

Le président: Merci, monsieur D'Amours.

On va maintenant passer à M. Nadeau.

M. Richard Nadeau (Gatineau, BQ): Merci, monsieur le président.

Bonjour, mesdames et messieurs.

Pour moi et, je dirais, pour plusieurs autres parlementaires, Air Canada est un délinquant en matière de respect des langues officielles. J'ai entendu ce que vous avez dit, mais ça ne justifie rien. Vous avez l'audace de nous dire ceci: « Aussi souhaiterions-nous au moins que les parlementaires cessent d'exiger la perfection et qu'ils nous comparent plutôt à nos pairs. » Or, il n'y en a pas d'autres à qui on puisse vous comparer. Vous êtes tenu, en vertu de la Loi sur les langues officielles, de répondre aux besoins des citoyennes et des citoyens québécois et canadiens qui utilisent vos services.

Lorsqu'il y aura un deuxième tour de table, je vous parlerai d'une plainte que j'ai déposée tout récemment au sujet d'Air Canada, lorsque j'ai voyagé à l'intérieur du corridor Ottawa-Vancouver. Ça concerne les services en français, qui étaient de fait inexistant dans ce corridor le jour où j'ai pris l'avion.

Le Plan d'action linguistique 2001-2010 a été rédigé chez vous. Or, vous avez cessé de mettre à jour vos résultats depuis 2007. Pourquoi?

• (0925)

Mme Louise McEvoy: C'est une très bonne question. En effet, le plan n'a pas été mis à jour depuis 2007, mais les actions du plan sont en oeuvre.

M. Richard Nadeau: Pourquoi n'avez-vous pas mis le plan à jour?

Mme Louise McEvoy: C'est un oubli.

M. Richard Nadeau: Un oubli, quand on parle d'une obligation? Ce n'est pas très fort. Vous nous dites que le nombre de plaintes a baissé, mais ne prenez pas ça pour une garantie. Vous n'avez qu'à lire les rapports des commissaires aux langues officielles. Depuis trop longtemps, ils démontrent que vous ne faites pas votre travail adéquatement pour ce qui est du service qui doit être fourni en français à bord des avions.

En matière de recrutement, quels incitatifs offrez-vous en vue d'embaucher des gens bilingues?

Mme Louise McEvoy: Les incitatifs sont de meilleurs postes, de meilleurs choix de vol pour les personnes qui utilisent les deux langues officielles. De toute façon, nous n'embauchons pas de gens qui ne sont pas bilingues, dans la mesure du possible. Évidemment, comme je l'ai dit plus tôt, ça a été très difficile encore cette année, quoique nous avons eu un peu plus de succès que l'an dernier pour ce qui est de nos postes dans les aéroports. Quoi qu'il en soit, pour une personne bilingue, par rapport à une personne unilingue, l'incitatif est d'être embauché, à Air Canada.

M. Richard Nadeau: Vous nous dites que Canadian était unilingue anglais à 86 p. 100 ou 87 p. 100, mais ça remonte à un certain temps déjà. Il y a quand même un effort supplémentaire à faire lorsqu'on a la responsabilité d'offrir des services en français. Vous avez cette responsabilité en vertu de la loi, et le fait d'imputer à l'autre compagnie le fait que vous ne vous acquittez pas de cette tâche démontre, selon moi, une très grande faiblesse et un non-respect de la loi ainsi que des citoyens et citoyennes du Canada et du Québec.

Quant à la qualité des services en français, je vois qu'à Montréal, le taux est de 89 p. 100. Pourtant, c'est votre meilleur score. À Montréal, le résultat devrait être de 100 p. 100. On peut comprendre qu'il soit de 70 p. 100 à Ottawa, de 58 p. 100 à Toronto, de 55 p. 100 à Halifax et de 33 p. 100 à Vancouver, mais s'il n'est pas de 100 p. 100 à Montréal, c'est que les efforts sont insuffisants, à mon avis. De plus, vous ne proposez pas de solution; vous dites seulement qu'il manque de financement fédéral.

Il y a aussi un aspect législatif, mais si vous êtes d'accord pour que le fédéral ait une loi, vous pouvez démontrer votre volonté en faisant ce qu'il faut pour répondre à ceux et celles qui veulent obtenir des services en français. Les plaintes ne viennent pas des anglophones, mais bien des francophones. Vous savez donc où est votre problème.

Mme Louise McEvoy: Puis-je répondre?

Oui, c'est sûr qu'on pourrait en faire beaucoup plus si on avait l'aide financière dont on parle chaque fois, mais on fait déjà beaucoup. C'est pourquoi certains d'entre vous voient une différence maintenant. On donne des cours de sensibilisation à ceux qui ne sont pas bilingues. On ne va pas rendre bilingues, pendant leur carrière à Air Canada, des personnes totalement unilingues, à moins qu'il y ait beaucoup de volonté de leur part. Car on donne des cours à des débutants, on leur apprend la langue.

Par contre, ce qu'on donne à tout le monde, c'est de la sensibilisation. Tout Vancouver a eu ses cours de sensibilisation, auxquels les employés assistaient sur une base volontaire dans le passé, alors que c'est maintenant devenu obligatoire.

• (0930)

M. Richard Nadeau: Écoutez, je vais...

Le président: Merci beaucoup, monsieur Nadeau.

M. Richard Nadeau: À Vancouver, il y aura les Jeux olympiques. Depuis 1969 qu'existe la loi!

Le président: Merci, monsieur Nadeau.

On va maintenant se tourner vers M. Godin.

M. Yvon Godin (Acadie—Bathurst, NPD): Merci, monsieur le président.

J'aimerais vous souhaiter la bienvenue. À vous entendre parler depuis le début, c'est comme s'il n'y avait plus de problèmes à Air Canada. À Toronto, il y a un million de voyageurs.

Mme Louise McEvoy: Et plus.

M. Yvon Godin: On a encore des problèmes, et pas à peu près. Il y a quelque chose que j'ai de la difficulté à accepter ce matin. Je siége à ce comité depuis 1998. Je suis au nombre des personnes qui ont fait la recommandation à savoir que le gouvernement devrait aider Air Canada en raison de la transaction qui a eu lieu entre elle et Canadian Airlines. Or je n'accepterai pas aujourd'hui, par exemple, qu'Air Canada vienne nous dire qu'elle aimerait être vue de la même manière que les autres transporteurs.

Lorsque le secteur privé a décidé d'acheter Air Canada, qui est une société d'État, il savait très bien qu'elle était assujettie à une loi. Quand tu achètes le sac, le petit cochon est dans le sac. Ne venez pas pleurer sur notre épaule aujourd'hui. Vous ne nous émouvez pas du tout. Vous saviez très bien qu'Air Canada était assujettie à la Loi sur les langues officielles, car c'est un transporteur national qui a un mandat qui couvre tout le pays. Or, le secteur privé a dit qu'il pouvait remplir ce mandat, qu'il était capable de respecter la Loi sur les langues officielles, qu'il allait faire des profits, qu'il allait s'occuper d'Air Canada comme des Canadiens et Canadiennes, et aujourd'hui, vous venez pleurer ici! Je ne le prends pas du tout. Cette excuse ne fonctionne pas avec moi, en tout cas, et je veux vraiment que vous le sachiez.

En ce qui concerne la fiche, les seules personnes qui peuvent vous répondre, ce sont peut-être ceux qui partent d'Halifax à destination de Vancouver et qui ont lu tout le magazine *enRoute*. Bien qu'on la cherche, on ne la trouve pas; on a de la difficulté à la trouver. J'ai fait une recommandation dans une lettre que j'ai envoyée à Air Canada: pourquoi ne pas l'insérer à la page du rapport du président? On arrêterait ainsi de la chercher partout dans la revue. On ne la trouve même pas. Autrefois, lorsqu'on ouvrait la pochette, elle était là; aujourd'hui, elle est cachée dans le magazine *enRoute*.

Même si vous voulez des félicitations de ma part, madame, vous n'en aurez pas. Selon moi, la fiche a été cachée dans un magazine que ne lit pas tout le monde. Comme le disait M. Nadeau, lorsque l'agent de bord indiquait la pochette lors de la démonstration sur la sécurité, au moins la fiche était là et on la voyait.

À St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador, je crois savoir qu'il y a maintenant un million de passagers, mais pas de service en français. En fin de semaine, j'ai rencontré la communauté francophone à Labrador City — M. Nadeau y était aussi. Il y avait le comité des parents, celui des arts, les artistes. Toute la communauté francophone avait sa réunion annuelle, et à la question de savoir si St. John's avait eu le service en français, la réponse a été négative.

Comment pouvez-vous dire aujourd'hui que vous vous améliorez, alors qu'on sait que même à Ottawa, on a de la difficulté à avoir le service en français? La capitale nationale!

Il y a quelques semaines, on a félicité VIA Rail. Pourquoi cette société peut-elle trouver des personnes bilingues pour travailler chez

elle? Vous avez dit plus tôt, madame, qu'Air Canada n'avait que le Québec pour trouver ces gens? Avez-vous essayé de le faire au Nouveau-Brunswick? Un tiers de la population y est francophone. Que faites-vous pour la promotion? Je parle à titre individuel, je n'ai jamais entendu parler de promotion chez nous. Quelle promotion faites-vous dans les communautés — peut-être des kiosques ou quelque chose comme cela — pour encourager les jeunes à aller travailler à Air Canada? J'aimerais connaître votre point de vue à ce sujet.

Mme Louise McEvoy: Je vous remercie. Je prends bonne note de tout ce que vous avez dit.

Pour revenir au moment de la privatisation ou de la fusion, je ne peux pas revenir dans le temps et vous dire ce qui s'est passé. Cependant, je pense qu'en étant soumise à la Loi sur les langues officielles, j'imagine que l'entreprise estimait qu'elle avait droit à la même chose que toutes les autres entreprises qui étaient soumises à cette loi. C'est ce que je peux imaginer qui s'est produit à l'époque.

M. Yvon Godin: C'est ce que vous pouvez imaginer, mais...

Mme Louise McEvoy: Je veux parler de l'aide financière. Comme je l'ai dit, malgré que nous ne recevions pas cette aide, nous offrons énormément de cours et de séances de sensibilisation à nos employés. Comme nous voyions que le ratio de bilinguisme n'augmentait plus et que nous avions perdu ces 20 points de pourcentage depuis notre fusion avec Canadian, nous avons décidé de dispenser des cours à des personnes qui avaient une base mais qui n'étaient pas tout à fait qualifiées.

Il faut que nous augmentions notre capacité. Nous sommes tout à fait conscients de ce gros problème. Nous essayons de penser à des solutions concernant ces employés que nous allons garder, même s'ils ne sont pas bilingues. Il faut les aider à servir les clients dans les deux langues officielles. Nous avons des programmes et des projets pour permettre aux employés de trouver un interprète, d'une façon ou d'une autre, pour aider les clients. En effet, nous ne pouvons pas remplacer tous les employés unilingues du jour au lendemain. C'est le problème également à St John's.

La promotion, nous la faisons à l'étape de l'embauche. Tout ce que nous avons à faire, c'est d'afficher le poste sur notre site Web. Ça attire beaucoup de monde. Par contre, pour attirer des francophones, nous faisons de la promotion auprès d'eux dans les journaux ou les médias francophones.

● (0935)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Godin,

Merci, madame McEvoy.

On va maintenant passer à Mme Glover.

Mme Shelly Glover (Saint-Boniface, PCC): Merci, monsieur le président.

J'aimerais souhaiter la bienvenue à tous nos témoins.

J'ai été vraiment contente de lire votre Plan d'action linguistique 2001-2010. Par contre, comme on vient de l'entendre, vous avez oublié de le revoir. Ça m'inquiète un peu. Il est évident que tous les parlementaires, ici, sont un peu étonnés. J'espère que vous allez revoir votre plan et que vous allez continuer d'utiliser les échelles que vous avez mises en place.

La prochaine fois que vous publierez un rapport, j'aimerais bien le voir. Je suis certaine qu'il y a eu des avancements au cours des deux dernières années. On parle en effet, dans votre plan, de vos progrès et de vos accomplissements. C'est plutôt encourageant. J'espère qu'on reverra ces informations bientôt.

Mme Louise McEvoy: Je vous remercie d'avoir souligné cette situation. C'est un oubli administratif, qui sera corrigé. Le fait que nous n'avons pas effectué la mise à jour ne signifie pas que nous n'avons pas accompli grand-chose. D'ailleurs, chaque fois que nous soumettons notre plan annuel sur les langues officielles, nous soulignons toutes les mesures que nous avons prises.

Mme Shelly Glover: Alors, qu'avez-vous fait au cours des deux dernières années pour accroître le service en français à Air Canada?

Mme Louise McEvoy: Comme je le disais un peu plus tôt, nous offrons des cours à nos employés qui ne sont pas bilingues ou qui possèdent une base.

Mme Shelly Glover: Mais ça fait longtemps que vous le faites. Qu'est-ce qui est nouveau?

Mme Louise McEvoy: Mais on ne peut pas cesser de le faire. En effet, on forme des employés et on doit maintenir leurs connaissances. On leur offre donc des cours qui leur permettent de maintenir leurs acquis. On doit leur faire passer des tests pour s'assurer qu'ils n'ont pas perdu leurs connaissances.

Évidemment, nous avons constaté que notre ratio d'employés bilingues n'augmentait pas, que nous avions un grave problème de capacité et que celui-ci ne se corrigeait pas avec le temps. Nous avons décidé de dispenser des cours de langue, non pas des cours de langue axés sur le travail, qui traitent de la façon de servir un client, mais des cours de base, le b.a.-ba du français. Nous offrons ces cours à des agents de bord et à des agents d'aéroports. Tranquillement, de cette façon, nous allons augmenter notre capacité, étant donné que nous n'arrivons pas à le faire par l'entremise du recrutement.

Mme Shelly Glover: Dans votre rapport, vous avez mentionné les syndicats. Je sais que vous êtes en relation avec un syndicat qui est passablement fort. De fait, tous vos employés qui sont en contact avec le public en sont membres. Est-ce que ce syndicat vous aide? J'aimerais savoir quelles sont vos relations avec lui. Rencontrez-vous des obstacles dans le cadre de ces relations? J'aimerais en savoir un peu plus à ce sujet.

Mme Louise McEvoy: En ce qui a trait aux langues, à la formation ou aux tests linguistiques, on n'a pas de problèmes. Évidemment, on va offrir des cours en fonction de l'ancienneté parce que c'est la façon normale de faire les choses du côté syndical. On met les syndicats au courant de ce qu'on veut faire et on a une très bonne entente avec eux sur ce plan. Évidemment, et c'est un sujet que l'on l'a souvent soulevé auprès de nos syndicats, en cas de réduction de l'effectif, nous voudrions garder les personnes qui ont des qualifications linguistiques. C'est une chose que les syndicats ne tolèrent pas, les arbitres non plus lorsque des causes se retrouvent en arbitrage. Jusqu'à maintenant, on n'a pas ce genre d'accord ou de partenariat avec nos syndicats.

• (0940)

Mme Shelly Glover: D'accord, merci.

Hier, j'ai pris un vol à partir de Montréal et j'ai été entièrement satisfaite: tous les employés parlaient français. Une chose qui m'a un peu surprise, par contre — et c'est une suggestion de ma part —, c'est que je voulais visionner un film. D'habitude, je le fais en anglais parce que je suis plus à l'aise dans cette langue, mais je sais que vous offrez le choix: français, espagnol, etc. Alors, j'ai décidé de le visionner en français. J'ai appuyé sur le bouton pour sélectionner le français, pour chacun des films offerts, mais aucun n'était disponible en français. Ce n'est pas un service essentiel, mais c'est vraiment un élément qui pourrait améliorer la perception de vos clients francophones. Je me demande si c'est normal. C'était la première fois que j'essayais, mais est-ce ainsi sur tous les vols?

Mme Louise McEvoy: Non, non, c'est un problème technique, sûrement, qu'il faut signaler, évidemment. En ce qui me concerne, j'écoute toujours les films en français, les chansons francophones, et je n'ai jamais eu de problème.

Mme Shelly Glover: J'essaierai de nouveau.

Merci bien.

Mme Louise McEvoy: Je vous encourage à le faire.

Le président: Merci, madame Glover.

On va entamer notre deuxième tour de table avec Mme Zarac.

Mme Lise Zarac (LaSalle—Émard, Lib.): Merci, monsieur le président.

Bonjour, merci d'être ici.

Vous parlez de séances de formation linguistique et, entre autres, d'une séance obligatoire qui s'appelle « Un moment s'il vous plaît ». Je ne sais pas quand elle a été offerte aux employés de Vancouver. Je suis allée à Vancouver en juillet. J'ai pris un avion de retour à destination de Montréal, ce qui doit constituer un corridor bilingue, je présume. Je n'ai pas vécu l'expérience personnellement. Plusieurs personnes — je dis « plusieurs » parce que c'est arrivé plus d'une fois — sont allées voir l'agent de bord et lui ont demandé des informations en français. J'ai entendu l'agent répondre: « *I don't speak French* ». Je n'ai pas entendu « Un moment, s'il vous plaît ». Je ne sais pas si la formation n'avait pas été donnée à ce moment-là ou si c'est une séance obligatoire.

Est-ce obligatoire parce qu'il y a réticence de la part des agents à vouloir améliorer leur connaissance de leur deuxième langue?

Mme Louise McEvoy: La raison pour laquelle c'est obligatoire, c'est parce que les agents ont des horaires très différents et variés. Autant les agents de bord que les agents aux services passagers dans les aéroports ne sont jamais dans des bureaux. Ils sont soit dans un avion, soit à un comptoir. Il faut donc réserver du temps pendant les heures de travail pour qu'ils puissent suivre un tel cours, surtout que c'est un cours qui vise à sensibiliser les personnes qui ne sont pas bilingues. Effectivement, il n'y a pas nécessairement un intérêt très grand. Une fois qu'il sont passés en classe, on reçoit énormément de commentaires positifs parce qu'on vient de démythifier le bilinguisme, pour beaucoup d'employés, même si l'on communique beaucoup au sujet des questions linguistiques. C'est un fait.

À Vancouver, par exemple, pendant tout le mois de septembre, tous les employés de l'aéroport qui ne sont pas bilingues sont allés à ce cours. Il y avait deux cours par jour, des séances d'une demi-journée, pour tous les employés de l'aéroport. Les agents de bord n'ont pas nécessairement tous assisté à ce cours, mais on communique avec eux de façon régulière au sujet de l'obligation. Vous me dites avoir entendu: « *Sorry, I don't speak French* ». Il me ferait plaisir de savoir à quel moment, sur quel vol, parce que cela constitue une plainte...

Mme Lise Zarac: Comme mon collègue l'a fait, je vous ferai parvenir les informations, la date et le numéro du vol.

Mme Louise McEvoy: Oui, parce que chaque fois qu'on reçoit une plainte, cela nous donne l'occasion — même si ce n'est pas quelque chose de nécessairement positif pour vous qui avez pris l'avion — de faire un rappel à l'employé lui-même. En général, l'employé nous dira qu'il ne se souvient pas d'avoir répondu de telle manière, mais c'est ce qui est arrivé.

• (0945)

Mme Lise Zarac: C'était arrivé à plusieurs reprises lors de cette occasion.

Mme Louise McEvoy: D'accord.

Mme Lise Zarac: J'aimerais revenir aux plaintes. Je suis d'accord sur ce qui a été dit jusqu'à maintenant, il faut vraiment chercher. Je le cherchais dans le cahier et je l'ai trouvé seulement à la fin. Si notre vol est trop court, on n'a pas le temps de se rendre à la fin. C'est un problème. Vous dites qu'il y a eu un plus grand nombre de commentaires, mais il y a eu une campagne supplémentaire, et cela explique probablement cet accroissement. Je trouve qu'il n'est pas clair que l'on peut porter plainte; ça laisse à désirer. Le petit carton que l'on avait par le passé était plus efficace. Ce n'est pas seulement une question de service, c'est aussi une question de sécurité. On a beau avoir des vidéos bilingues, mais je pense que tous les passagers vont suivre les directives des employés lors d'un incident.

Me reste-t-il du temps?

Le président: Il vous reste une minute.

Mme Lise Zarac: Vous parlez de coûts. Bien entendu, la formation coûte de l'argent. Je suis bien consciente qu'une bonne formation est coûteuse. Je comprends que vous avez fait des démarches pour embaucher des employés bilingues, mais ne croyez-vous pas que la solution à votre problème serait de mettre plus d'efforts à trouver des employés bilingues au départ? Vous économiserez sur les frais de dépenses actuels. Je ne dis pas que vous n'aurez pas à en faire plus tard.

Mme Louise McEvoy: Je suis d'accord avec vous. Ainsi, cette année, nous avons comme objectif d'embaucher du personnel bilingue à 100 p. 100 pour l'été dans les aéroports. Dans certaines villes, le taux a été de 100 p. 100 ou de 90 p. 100. Toutefois, dans d'autres villes, dans l'Ouest par exemple, malgré le fait qu'on ait fait beaucoup d'annonce, on n'en a trouvé que 30 p. 100. Il n'empêche que c'est certainement une façon d'augmenter nos capacités.

Je suis tout à fait d'accord avec vous en ce qui a trait aux cours. Nous consacrons présentement environ 1,5 million de dollars par année à la formation linguistique. C'est un montant que nous estimons pouvoir...

Mme Lise Zarac: On a rencontré des représentants de VIA Rail, la semaine dernière, et je peux vous dire qu'ils constituent un exemple à suivre.

Mme Louise McEvoy: Je ne voudrais pas commencer à faire des comparaisons, car VIA Rail a 3 000 employés alors que nous en avons 10 000 qui sont en contact avec le public.

Le président: Merci beaucoup de ces précisions.

On passe maintenant à Mme Guay.

Mme Monique Guay (Rivière-du-Nord, BQ): Merci, monsieur le président.

Merci, mesdames, monsieur.

Je suis députée depuis 16 ans. J'ai pris des vols d'Air Canada à plusieurs reprises et j'ai déposé beaucoup de plaintes. Je n'ai même pas assez de doigts pour les compter.

M. Royal Galipeau: Vous n'avez probablement pas assez d'orteils non plus.

Mme Monique Guay: Non, probablement pas.

C'est vraiment insultant de se faire répondre: « *I don't speak French* ». Surtout qu'on se le fait dire assez rudement, merci. C'est quasi impoli. Et on ne nous dit pas qu'on va aller chercher quelqu'un qui parle français. On attend 20 ou même 25 minutes avant que quelqu'un vienne nous voir. Or, c'est un service essentiel, pour Air Canada. Je ne comprends pas que vous n'avez pas encore réglé ce problème.

Il faudra que vous trouviez aussi un moyen beaucoup plus facile d'accès pour que les gens puissent porter plainte et que vous ayez vraiment l'heure juste. La plupart des gens n'ouvrent même pas votre cahier; oubliez ça. En plus, vous faites une promotion pour le meilleur employé. Alors, tout le monde est mêlé. Les gens ne savent pas si c'est pour une plainte ou pour la promotion du meilleur employé bilingue.

Je pense que c'est une façon un peu détournée de faire les choses. Je trouve malsain de permettre aux gens de porter plainte de cette façon; ça ne fonctionne pas. Il y a des gens qui viennent me voir à mon bureau de comté pour me dire que ça n'a pas de bon sens, qu'ils ont pris l'avion et qu'ils n'ont même pas réussi à avoir des services en français. Ils me demandent comment faire pour réagir. Votre petit dépliant, ça ne fonctionne pas. Il vous faudra trouver un autre moyen qui soit peu coûteux, très efficace et que vous offrirez aux gens au moment où ils entrent dans l'avion. Vous aurez ainsi l'heure juste. Présentement, vous ne l'avez pas.

Je voyage souvent avec Air Transat, qui m'offre un service complètement bilingue, du pilote à l'agent de bord. Tout le monde parle anglais et français. Le voyage est beaucoup plus agréable.

Il y a un gros travail à faire de votre part. Je comprends que vous avez acheté une autre compagnie qui n'était pas nécessairement aussi bilingue qu'Air Canada et que vous devez faire des efforts, mais je pense que vous êtes une compagnie à but lucratif et que vous êtes capables de mettre des moyens en place qui ne sont pas nécessairement coûteux. Vous devez faire du recrutement. Je n'ai jamais vu, dans les journaux, du recrutement en français. Or, je suis au Québec. Alors, s'il n'y en a pas au Québec ni au Nouveau-Brunswick, il y a un problème sérieux quelque part. Quand vous avez des employés qui quittent, faites un effort pour les remplacer par des personnes bilingues. Il n'y en a pas seulement au Québec, il y en a partout, que ce soit au Nouveau-Brunswick ou en Ontario. Alors, faites des demandes pour avoir des gens bilingues; cela vous évitera des coûts supplémentaires, et vous aurez des gens compétents.

Personnellement, je n'ai pas le goût de voyager avec Air Canada et de me faire dire: « *I don't speak French* ». Aujourd'hui, en 2009, c'est devenu inacceptable. Ce n'est pas simplement au gouvernement de payer pour cela; vous faites de l'argent, alors investissez une partie de cet argent là-dedans.

• (0950)

Mme Louise McEvoy: C'est ce qu'on fait. On a investi dans un cours qui s'intitule « Un moment s'il vous plaît ». Le titre du cours le mentionne: si l'employé n'est pas capable de servir le client, c'est ce qu'il doit dire, et non pas: « *Sorry, I don't speak French* ». C'est la base du cours « Un moment s'il vous plaît ». On l'a offert à Vancouver, où il y a des besoins très grands. Cela va faire le tour du pays, pour toute personne qui n'est pas bilingue.

Au Québec, on n'a pas de problème à embaucher des personnes bilingues. À l'extérieur, on a plus ou moins de problèmes. Dans les Maritimes, on a beaucoup moins de problèmes que dans l'Ouest, bien entendu, mais la formation, c'est le secret pour augmenter notre capacité.

Mme Monique Guay: Il faut forcer la formation, et non pas seulement l'offrir.

Mme Louise McEvoy: C'est ce qui est fait.

Mme Monique Guay: Si on ne fait que l'offrir, les gens peuvent dire oui ou non. Alors que si vous leur dites qu'ils sont obligés d'avoir un minimum de connaissances en français...

Cela touche aussi toute la question de la sécurité, qui m'inquiète énormément. J'ai déjà vu des agents de bord qui passaient dans les rangées rapidement en disant aux gens d'attacher leur ceinture, en anglais, mais la personne qui était assise près de moi me demandait ce que l'agent de bord avait dit.

C'est extrêmement dangereux sur le plan de la sécurité. Il faut vraiment qu'un travail soit fait, car vous pourriez avoir de sérieux problèmes, à Air Canada, à cause de la communication. On n'a pas toujours le temps de mettre en marche la petite cassette bilingue, quand ça commence à brasser dans l'avion. Parfois, ça ne fonctionne même pas. Alors, si votre personnel n'est pas capable d'être parfaitement bilingue et de parler aux gens rapidement...

Le président: Merci.

Mme Monique Guay: ... vous avez l'air fou. Selon moi, c'est un service essentiel.

Le président: Merci beaucoup, madame Guay. Vous avez 19 ans de carrière politique. J'allais vous demander si vous étiez mineure lorsque vous avez été élue la première fois.

Mme Monique Guay: J'ai été élue il y a 16 ans, monsieur le président. J'étais très jeune.

Des voix: Ah, ah!

Le président: Madame Boucher.

Mme Sylvie Boucher (Beauport—Limoulu, PCC): Bonjour et bienvenue.

Tout le monde autour de la table est toujours étonné de voir que même en 2009, certaines fois, il y a encore des ratés, même si vous avez fait beaucoup d'efforts. On a parlé de plaintes et d'autres choses. Ce qui m'a tracassée, c'est que vous avez dit avoir de la difficulté à trouver des gens bilingues. Il y a au-delà d'un million de francophones hors Québec, d'un océan à l'autre.

Faites-vous de la promotion auprès des minorités linguistiques? Au Manitoba, par exemple, faites-vous de la publicité pour recruter des gens francophones, qui sont nécessairement bilingues puisqu'ils vivent dans des milieux anglophones, contrairement aux gens qui habitent au Québec?

Mme Louise McEvoy: Absolument.

Mme Sylvie Boucher: Puisqu'il y a un million de francophones hors Québec, jamais je ne croirai que vous ne pouvez pas trouver quelqu'un qui veut travailler pour vous.

Mme Louise McEvoy: On fait de la publicité ciblée, alors qu'on n'a pas besoin d'en faire, en général. On en fait auprès des communautés francophones. On fait aussi de la publicité au moment de recruter et on est partenaire d'événements francophones non seulement lorsqu'on veut faire du recrutement, mais aussi pour démontrer notre présence au Canada auprès des minorités francophones. Oui, nous sommes présents.

• (0955)

Mme Sylvie Boucher: Plusieurs parlementaires viennent d'autres provinces que le Québec et n'ont pas vu ces publicités, pas plus au Manitoba qu'au Nouveau-Brunswick ou en Ontario.

Mme Louise McEvoy: L'an dernier, par exemple, lorsqu'on affichait des postes pour recruter des agents d'aéroport bilingues à 100 p. 100, notre agence de publicité en matière de recrutement nous a vraiment trouvé les sites, puisque ce ne sont pas toujours les journaux maintenant, il y a aussi des sites, selon la population, où trouver les candidats recherchés. On a placé des annonces dans les villes où on embauchait, puisque c'était la seule condition. On savait que dans le passé, cela n'avait pas marché. Or, cela a marché un peu mieux cette année que l'an dernier, mais on n'a pas encore atteint notre objectif de 100 p. 100 dans des villes comme Calgary et Edmonton, où il y a une présence francophone. Il y a eu quelque chose comme 35 p. 100 de postulants bilingues, au bout du compte.

Mme Sylvie Boucher: En ce qui concerne les plaintes, je vais vous raconter une petite histoire, et vous me direz ce que vous en pensez. Je suis à Québec et je m'en vais aux Îles-de-la-Madeleine. On s'entend que je suis au Québec et que je m'en vais au Québec. La personne derrière moi ne parle pas un mot d'anglais. Elle demande un café à une employée qui lui répond: « *I don't speak French* ». Pourtant, les mots « café » et « *coffee* » se ressemblent. À l'époque, comme j'étais députée, j'ai sorti ma carte de députée. Je ne sais pas pourquoi, mais en l'espace d'une minute, elle s'est mise à parler en français et en anglais.

Est-ce qu'il y a de la mauvaise volonté chez certaines personnes?

M. Royal Galipeau: Tu lui as donné un dictionnaire.

Mme Sylvie Boucher: Non, mais c'est vrai. Elle a vu mon nom et... Parfois, les gens qui travaillent, même s'ils sont parfaitement bilingues, sont gênés de parler français.

Mme Louise McEvoy: Oui.

Mme Sylvie Boucher: Pourquoi? Comment peut-on faire pour dire à ces gens que c'est un besoin essentiel pour les francophones?

Mme Louise McEvoy: Exactement. Cela fait partie non seulement du cours « Un moment s'il vous plaît », qui est destiné à des personnes non bilingues, mais plusieurs personnes bilingues qui ont appris la langue depuis qu'elles travaillent avec nous participent à nos cours de maintien de l'acquis. C'est ce qu'on essaie de faire auprès de ces employés: on essaie de briser cette espèce de bulle. Ils ont peur, évidemment, ils ne sont pas à l'aise.

Il y a aussi autre chose qu'on essaie de corriger, soit l'attitude des employés lorsqu'ils doivent gérer une situation dans laquelle ils ne sont pas à l'aise. On tente de leur indiquer comment adopter une attitude positive et, avec le peu de mots qu'ils connaissent, dans certains cas, ou malgré leur accent...

Mme Sylvie Boucher: Vous faites le suivi des plaintes déposées auprès du commissariat aux langues officielles, mais on a l'impression que ce sont toujours les mêmes choses qui reviennent. Faites-vous un tel suivi?

Mme Louise McEvoy: Oui. En général, on fait des suivis auprès du commissariat et de l'employé. Depuis la création du commissariat, on reçoit les plaintes très rapidement. On réussit à joindre le gestionnaire responsable d'un employé qui est visé par une plainte. Très souvent, on arrive à savoir qui est l'employé visé, même quand il y a un équipage de quatre ou cinq personnes ou plus. L'employé est contacté par son gestionnaire et il doit faire rapport sur ce qui s'est passé, à sa connaissance, surtout si la situation s'est produite récemment.

Le président: Merci beaucoup, madame Boucher.

On va compléter notre deuxième tour avec M. Godin.

M. Yvon Godin: Merci, monsieur le président.

Vous avez dit avoir placé des annonces dans les journaux pour recruter des gens. Honnêtement, je n'en ai pas vu dans les journaux de chez nous. *L'Acadie Nouvelle* est le journal français provincial.

Mme Louise McEvoy: C'est celui qui est utilisé la plupart du temps.

M. Yvon Godin: Allons plus loin. Fait-on du recrutement ou de la promotion dans les écoles? Par exemple, quand la CIBC a ouvert son centre d'appels à Fredericton, elle est venue tout de suite après dans la région de Bathurst. Elle a placé des annonces dans les journaux et à la radio pour dire au public qu'elle avait des emplois à offrir. Elle a fait une grande publicité et elle a reçu des demandes. Si la Péninsule acadienne est en train de déménager à Moncton, c'est parce que des personnes bilingues s'en vont travailler dans des postes bilingues. Ce sont des choses comme celles-là qui peuvent être faites. Tout ne doit pas nécessairement être fait au Québec.

Vous avez dit être aux prises avec une convention collective. Il devrait être clairement mis par écrit qu'on ne peut pas négocier une convention collective qui contrevient à la loi du Canada.

• (1000)

Mme Louise McEvoy: Tout à fait.

M. Yvon Godin: C'est une excuse, ce n'est pas vrai. VIA Rail a porté sa cause devant les tribunaux et elle a gagné. J'ai été représentant syndical et je sais qu'on ne peut pas négocier quelque chose qui contrevient à la loi. Ce n'est pas vrai que l'arbitre gagne sa cause avec les employés. La loi est très claire et on doit la respecter.

Êtes-vous d'accord avec moi?

Mme Louise McEvoy: Tout à fait.

M. Yvon Godin: D'accord.

Concernant l'affiche, si les plaintes ont diminué, c'est parce qu'elle est cachée quelque part dans le magazine. Vous le savez et je n'y reviendrai pas. Je n'ai pas obtenu de réponse de votre part là-dessus, mais je vous demanderais d'y voir à nouveau.

Vous avez dit que cela coûtait cher. Êtes-vous obligés de dépenser de l'argent pour porter une cause devant les tribunaux, quand un francophone veut être respecté? Vous connaissez bien le cas de M. Thibeault.

Mme Louise McEvoy: M. Thibodeau.

M. Yvon Godin: Le cas Thibodeau. Vous avez même interjeté appel au sujet de la canette de 7UP. Ainsi, Air Canada démontrait qu'elle n'était pas prête à respecter les langues. Plutôt que de vous excuser auprès de M. Thibodeau et de lui dire qu'il avait raison, vous

vous êtes battus jusqu'à ce que le juge dise qu'Air Canada n'était pas correcte. J'ai un autre cas à vous présenter. Je vais essayer de faire vite.

Je vais lire, parce que j'ai mis cela par écrit. J'ai une nouvelle histoire à vous raconter au sujet de M. Thibodeau. Du 23 janvier au 1^{er} février 2009, M. Thibodeau a effectué un voyage à Atlanta, en Georgie, sur les ailes d'Air Canada Jazz. Permettez-moi vous dresser la liste de tous les problèmes qu'ont alors rencontrés M. Thibodeau et sa famille. Lors du vol Toronto-Atlanta, il n'a reçu aucune offre active de service en français. Lorsqu'il a demandé à l'agent de bord s'il parlait français, celui-ci a répondu: « Un petit peu. » Mais malgré cela, l'agent a toujours servi M. Thibodeau en anglais, alors que lui-même lui parlait en français.

Le message donné par le pilote avant le décollage était en anglais uniquement. Après avoir demandé à l'agent de bord si le message allait être fait en français aussi, il s'est fait dire que non, puisque le pilote ne parlait pas français et qu'il n'était pas obligé de faire le message en français de toute façon, étant donné que c'était un vol en partance vers les États-Unis.

Pour le vol de retour Atlanta-Toronto, au comptoir d'enregistrement d'Air Canada, M. Thibodeau n'a pas pu recevoir le service en français. On ne l'a même pas salué en français, alors que lui s'était présenté dans cette langue.

Pire, lorsque M. Thibodeau a demandé en anglais à l'agente au comptoir si quelqu'un parlait français, elle lui a répondu: « *My boyfriend does.* » — mon petit ami le peut. Non seulement il n'a pas pu obtenir le service en français, mais en plus, on s'est moqué de lui. Il était évident qu'il posait cette question afin d'être servi en français, pas simplement pour savoir si cette agente connaissait quelqu'un qui parlait français.

Au comptoir d'embarquement, de fut la même histoire: aucun service en français, et aucune des annonces d'embarquement ne s'est faite en français.

Finalement, arrivés à Ottawa, notre capitale nationale — la capitale d'un pays officiellement bilingue, je vous le rappelle —, la saga continue. Alors qu'il attendait ses bagages au carrousel indiqué, un message en anglais seulement disait aux passagers que les bagages arrivaient sur un autre carrousel, à cause d'un bris mécanique. M. Thibodeau est alors allé au comptoir pour demander qu'on fasse une annonce en français. Il y avait bel et bien un agent qui parlait français qui lui a dit qu'il allait faire l'annonce en français, et finalement il ne l'a pas faite.

Dans votre rapport annuel de 2008, vous dites que:

Pour Air Canada, offrir le service dans la langue choisie par ses clients est primordial. L'échange avec les clients, les annonces dans les aéroports et dans l'avion, le breffage de passagers ayant des besoins spéciaux, sont la base même du service à la clientèle et font constamment appel aux compétences linguistiques de nos employés. L'attention au bilinguisme est non seulement sensée au point de vue du service à la clientèle, mais elle concorde également avec l'obligation légale de l'entreprise de servir le public dans les deux langues officielles du Canada.

Question piège: quand allez-vous servir les clients dans les deux langues?

Mme Louise McEvoy: Chaque fois qu'on nous rapporte un cas comme celui que vous rapportez en ce moment, on fait des suivis auprès des employés.

•(1005)

M. Yvon Godin: Les emmenez-vous en cour après?

Mme Louise McEvoy: On n'espère pas le faire, non.

M. Yvon Godin: Vous l'avez fait.

Mme Louise McEvoy: On espère régler cela autrement.

Le président: Merci, monsieur Godin.

On va commencer le troisième tour avec M. D'Amours.

M. Jean-Claude D'Amours: Merci, monsieur le président.

Madame McEvoy, permettez-moi quand-même de douter d'un élément dans ce que vous venez de dire, soit que vous faites des suivis auprès des employés.

Je veux juste prendre 15 secondes pour vous rappeler que lorsque je vous ai parlé plus tôt de l'affiche, je n'ai pas répété cette histoire une fois ni deux fois, mais probablement trois ou quatre fois. J'ai répété chaque fois qu'il y a eu des gens d'Air Canada, et rien n'a été modifié. Peut-être est-ce parce que je n'avais pas donné le numéro de vol, etc. J'aurais peut-être dû le faire. Je ne sais pas combien d'avions comporte la flotte, quand c'est un [*Note de la rédaction: inaudible*], il y en a encore moins, cela se limite. C'est juste pour vous dire que s'il y a des suivis... Dans mon cas — je vous donnerai mes feuilles plus tard —, toutes les fois où j'ai mentionné cela, il n'y a eu aucun suivi, puisque c'est encore affiché.

C'était un commentaire par rapport à ce que vous avez mentionné.

Mme Priscille LeBlanc (vice-présidente, Communications de l'entreprise, Air Canada): Monsieur D'Amours, je vais appeler cet après-midi M. Randall, le PDG d'Air Canada Jazz. Je prendrai en note le numéro du vol. On va s'assurer qu'il y a une campagne et on reviendra pour vous dire quand elle a été faite.

M. Jean-Claude D'Amours: Merci beaucoup, c'est apprécié. C'est ça, être proactif. Je l'apprécie.

Mme Priscille LeBlanc: On croyait que c'était réglé, mais cela va être réglé, je vous en donne ma parole.

M. Jean-Claude D'Amours: Je vous remercie.

Un peu plus tôt, ma collègue Mme Zarac a parlé de VIA Rail. Je sais qu'on ne peut pas faire de comparaison puisqu'ils ont peut-être moins d'employés, mais c'est un constat que nous sommes obligés de faire. Lorsque les représentants de VIA sont venus témoigner devant le comité, il y a quelques semaines, leur position était sans équivoque: toutes les personnes embauchées et affectées au service à la clientèle étaient bilingues, dès le début. Je comprends qu'ils ont 3 000 employés et que vous en avez 10 000, mais s'ils peuvent y arriver, d'autres doivent être capables d'y arriver aussi. Ce n'est certainement pas une exception à la règle.

Mme Louise McEvoy: Je ne connais pas tellement l'industrie ferroviaire et je ne sais pas si elle a subi autant de cycles que nous. Sans vouloir chercher d'excuses, nous recrutons le plus possible de personnes bilingues. Nous réussissons à trouver davantage de personnel bilingue chez les agents de bord que chez les agents passagers des aéroports. Toutefois, nous avons vu que nos chiffres stagnaient parce que nous sommes obligés de faire des mises à pied très régulièrement, dans l'industrie du transport aérien. On réajuste donc nos effectifs. Il y a des postes temporaires et c'est pourquoi le ratio ne bouge pas. Nous avons donc décidé de faire de la formation. Même si on ne réussit à regrouper que six classes par année, avec 20 élèves par classe, cela veut dire que 120 personnes seront capables de s'adresser aux clients en français avec plus de facilité. Nous ne laissons évidemment pas tomber l'aspect du recrutement.

M. Jean-Claude D'Amours: Parlons des gens qui ont été recrutés. M. Godin, Mme O'Neill-Gordon et moi sommes des députés du nord du Nouveau-Brunswick. Dans ces régions francophones, tout le monde n'a pas accès à Internet à haute vitesse, c'est une réalité. On n'est pas dans les grands centres et on est une région très vaste.

D'autre part, tout le monde n'a pas accès à Internet, même quand l'accès à Internet à haute vitesse existe.

Mme Louise McEvoy: Je crois que nos responsables de la publicité sont très au courant de cela, beaucoup plus que moi, et je pense avoir compris que dans certaines régions, c'est un journal, et non Internet. *L'Acadie Nouvelle* est toujours ce qui est le plus lu dans les provinces Maritimes.

M. Jean-Claude D'Amours: C'est le journal provincial du Nouveau-Brunswick. Il y en a aussi un autre, *L'Étoile*, si on veut des options pour communiquer avec les gens.

Mme Louise McEvoy: C'est vrai.

M. Jean-Claude D'Amours: Il faut le faire avec les médias d'information connus.

Mme Louise McEvoy: C'est exact.

M. Jean-Claude D'Amours: Les chances de réussir sont meilleures. Sinon, il y a une meilleure chance d'obtenir un échec.

•(1010)

Mme Louise McEvoy: Il faut mettre les chances de notre côté, en effet.

Mme Priscille LeBlanc: La question du recrutement est un enjeu pour vous. Je suggère donc qu'on invite la personne qui en est responsable chez nous à une prochaine réunion. Elle ne sera pas là pour servir des excuses, car vous n'en voulez pas et je vous comprends, mais pour répondre à vos questions. Je dois dire que nous n'avons eu aucun problème à recruter des employés bilingues à notre centre d'appel de Saint-Jean. C'est très facile de recruter des employés bilingues partout dans la province.

M. Yvon Godin: Vous êtes en train de vider la péninsule.

Mme Priscille LeBlanc: Ils sont prêts à travailler à Saint-Jean, il n'y a aucun problème. Il est plus difficile de recruter des gens du Nouveau-Brunswick qui sont prêts à déménager à Toronto ou à Vancouver pour devenir agents de bord. Le problème est un petit peu plus aigu.

M. Jean-Claude D'Amours: Me reste-t-il du temps, monsieur le président?

Mme Priscille LeBlanc: Je suis certaine qu'on peut discuter des mesures que nous prenons pour les encourager à le faire.

Le président: Merci, Monsieur D'Amours. Votre temps est écoulé.

On continue avec M. Chong.

[Traduction]

L'hon. Michael Chong (Wellington—Halton Hills, PCC): Je vous remercie, monsieur le président.

Je remercie Air Canada d'avoir accepté de comparaître devant nous pour nous parler de sa politique sur les langues officielles.

J'aimerais soulever deux points. Je crois d'abord que, si nous sommes aujourd'hui réunis, c'est parce que le système d'éducation canadien ne réussit pas à produire des diplômés bilingues. Je note d'ailleurs avec intérêt que vous l'avez dit vous-même dans votre exposé (permettez que je vous paraphrase), puisque vous êtes malheureusement incapables d'embaucher des candidats parfaitement bilingues. Même l'été dernier, au plus fort de la récession, vous n'avez pas réussi à trouver de candidats bilingues, malgré tous les efforts publicitaires que vous avez pu déployer. Vous espériez que la totalité des employés embauchés seraient bilingues, alors que, dans les faits, seulement 67 p. 100 d'entre eux l'étaient. Vous avez dû transférer 575 agents de bord de Montréal vers Toronto et Vancouver faute de candidats qualifiés dans ces deux centres.

Je crois que cela vient prouver ce que j'avance depuis longtemps auprès des membres du comité, à savoir que le système d'éducation du Canada ne réussit pas à produire les diplômés bilingues dont nous avons besoin. Et je ne parle pas juste de ceux qui iront travailler dans les diverses institutions fédérales, mais dans le secteur privé, comme à Air Canada.

À moins que les gouvernements ne décident de s'attaquer à ce problème fondamental, j'ai bien peur que la situation ne pourra qu'empirer. Il suffit de regarder les données démographiques canadiennes pour s'en convaincre. Et au rythme auquel elles évoluent, ce problème ne pourra que s'accroître si le gouvernement du Canada, le gouvernement fédéral, n'utilise pas ses pouvoirs pour inciter les provinces à produire davantage de candidats bilingues. D'ici là, la tendance à long terme est loin d'être encourageante, malgré tous vos bons efforts.

C'était le premier point. J'aimerais maintenant vous signaler une erreur qui s'est glissée dans le plan d'action linguistique que vous avez publié en février 2007. En effet, au deuxième paragraphe de l'introduction, vous parlez du bilinguisme et du biculturalisme du Canada. C'est faux. Le Canada est un pays bilingue, soit, mais il est multiculturel, comme le précisent la Constitution et la Charte canadienne des droits et libertés.

Comme vous l'indiquez plus loin dans votre document, la Charte canadienne des droits et libertés fait du français et de l'anglais les deux langues officielles du Canada et protège leur statut égal. La charte protège également la nature multiculturelle de notre pays et promeut le maintien et la valorisation du patrimoine multiculturel des Canadiens.

Je vous recommanderais donc, lorsque viendra le temps de revoir votre plan, de retirer le terme « biculturalisme » et de le remplacer par « multiculturalisme ».

Merci beaucoup d'être venu témoigner aujourd'hui.

Le président: Merci, monsieur Chong.

Quelqu'un souhaite ajouter quelque chose?

[Français]

Avez-vous quelque chose à ajouter?

Monsieur Galipeau, il vous reste deux minutes.

M. Royal Galipeau: Merci, monsieur le président.

Tout d'abord, j'aimerais remercier les témoins de s'être présentés aujourd'hui.

Nous fonctionnons, dans la société en général et dans ce Parlement en particulier, avec la présomption de bonne foi. Monsieur le président, je dois vous avouer que, dans le cas d'Air Canada, cette présomption est grandement mise en doute.

Il y a plus de 40 ans que la Loi sur les langues officielles existe et plus de 40 ans que la société Air Canada est assujettie à la Loi sur les langues officielles. Cette obligation a été maintenue au moment de la privatisation. D'écouter d'une année à l'autre, une kyrielle d'excuses pour expliquer pourquoi le transporteur ne peut pas se conformer à la loi, une loi qu'il a lui-même acceptée au moment de la privatisation, je vous avoue que ça me rend des plus impatients. Blâmer le gouvernement, ça ne fonctionne pas. Ce n'est pas la faute des gouvernements de Trudeau, de Clark, de Turner, de Mulroney, de Campbell, de Chrétien, de Martin ou de Harper si Air Canada ne respecte pas la loi, c'est la faute d'Air Canada.

Il y a un homme à Orléans qui se nomme Michel Thibodeau, auquel M. Godin a fait allusion. M. Thibodeau a demandé tout bonnement en français un 7UP et il s'est fait dire sur un ton hautain « *I don't speak French* ». Ce n'est pas suffisant de se faire répondre « *I don't speak French* », mais on l'a fait sur un ton hautain. Il a eu gain de cause avec... Je connais Michel Thibodeau, ce n'est pas un gars agressif, ce n'est pas un gars menaçant, mais on a appelé les policiers parce qu'il avait osé affirmer ses droits.

•(1015)

Le président: Merci, monsieur Galipeau.

M. Royal Galipeau: Monsieur le président, j'aimerais demander le consentement unanime du comité afin de pouvoir continuer à m'exprimer.

Le président: Y a-t-il consentement unanime?

M. Jean-Claude D'Amours: Je donne à M. Galipeau les cinq minutes de parole qui me sont allouées.

Le président: S'il y a consentement unanime, cela ne sera pas nécessaire monsieur D'Amours.

Allez-y, monsieur Galipeau, vous avez le consentement des membres du comité.

M. Royal Galipeau: Merci, monsieur le président.

Le cas de M. Thibodeau est particulièrement flagrant. D'abord, M. Thibodeau a gagné sur toute la ligne. Ensuite, Air Canada l'a traîné devant les tribunaux afin de ne pas avoir à admettre sa responsabilité. Ce matin, Air Canada vient brailler en disant que l'entreprise n'a pas assez d'argent. Toutefois, elle a assez d'argent pour en donner aux avocats afin de brimer les droits linguistiques de ses propres clients.

Je veux pouvoir redonner cette présomption de bonne foi à Air Canada. Je la lui redonnerai au moment où elle arrêtera de brimer les droits de Michel Thibodeau. Il y a un litige actuellement et il faut le régler sans en créer d'autres. Chaque année, comme il est prévu par la loi, le commissaire aux langues officielles fait rapport au Parlement des plaintes qu'il reçoit. Air Canada gagne toujours ce palmarès et répond que ce sera mieux l'année suivante. On lui souhaite de disparaître du palmarès.

En ce qui concerne le recrutement, il y a plus de francophones à Toronto qu'à Ottawa. Sur le plan proportionnel, il n'y en a pas autant, mais au total, il y en a plus qu'à Ottawa. Si vous voulez, je vais vous envoyer des statistiques sur le nombre de francophones et d'anglophones bilingues à Vancouver.

Parlons de la carte qui permettait de se plaindre du service dans l'une ou l'autre langue. M. Godin était là quand M. Robert Milton, ancien président d'Air Canada, s'est présenté devant ce comité en 2002. Je me souviendrai toujours que M. Milton avait dit être venu de son propre gré. Pourtant, le shérif se trouvait à deux pas derrière lui. La carte, c'était un bon instrument. Cette initiative avait été présentée à notre comité par un ancien député, le regretté Benoît Sauvageau. Personnellement, je n'oublierai jamais Benoît Sauvageau ni sa carte. Ce serait peut-être une bonne idée que vous ne l'oubliez pas, vous non plus.

À mon avis, j'en ai dit assez. Prenez à coeur les remarques faites par M. Godin au sujet de Michel Thibodeau, parce qu'elles ont été présentées par un député de l'opposition, et à présent, elles sont entérinées par un député de la formation ministérielle.

Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

• (1020)

Mme Louise McEvoy: Je dois dire que chaque plainte est prise très au sérieux. Je ne suis pas au courant de cette plainte. Si M. Thibodeau l'a déposée, je ne pense pas qu'on l'ait reçue à notre bureau. Cependant, nous allons enquêter.

M. Royal Galipeau: Il n'est pas un homme agressif.

Mme Louise McEvoy: Je le sais, je l'ai croisé, et ce que vous dites est vrai.

Le président: Ce sont les membres du comité qu'il faut remercier, monsieur Galipeau.

On va maintenant se tourner vers M. Nadeau.

M. Richard Nadeau: Merci, monsieur le président.

Il faudrait que vous rencontriez le commissaire aux langues officielles, un jour, pour connaître l'ampleur des plaintes qui sont déposées contre Air Canada. Je suis ébranlé d'apprendre que vous n'êtes pas au courant de la plainte de M. Thibodeau et je me demande si vous êtes au courant des autres plaintes.

Dans votre introduction, vous avez dit que la situation s'améliorait et qu'il y avait de moins en moins de plaintes, mais encore faut-il connaître celles qui existent. Vous savez comme moi que pour une personne qui se plaint, il y en a peut-être 10 autres qui ne le font pas. Cela entraîne tout un stress et une démarche.

Il est inacceptable qu'on vienne ici se pêter les bretelles de cette façon. Il vaut la peine de lire le rapport du commissaire aux langues officielles, parce qu'il y a une section consacrée à Air Canada; il y en a une à chaque rapport. Comme l'a dit M. Galipeau, il serait agréable de ne plus vous y voir, mais vous êtes en tête de liste, vous êtes le délinquant numéro un. L'offre active par un employé, c'est lorsqu'il dit: « Bonjour, Hello ». Je sais que c'est compliqué et que ça prend une thèse de doctorat, mais il faudrait que tout le monde réussisse cette thèse et puisse dire ce mot.

À l'aéroport international Robert L. Stanfield d'Halifax, c'est 0 p. 100, aucun d'Air Canada. Et je ne parle pas de l'autre délinquant, l'ACSTA, je parle d'Air Canada. À Montréal, c'est 46 p. 100. Je ne dirai pas tout ce que je pense du Canada quand de telles choses se produisent, mais je dirai qu'à Ottawa, qui est la capitale fédérale canadienne, c'est 4,7 p. 100; à Toronto, 4 p. 100, et à Vancouver, c'est un gros zéro. Ça, c'est chez vous. Ne venez pas me dire que ça va bien et qu'il y a moins de plaintes. Il aurait dû y avoir une plainte chaque fois. Les gens sont tellement habitués de se faire rabâcher des choses inacceptables par Air Canada.

En 2007 et en 2009, ce qui est récent, seulement 41 p. 100 des employés occupant un poste bilingue répondaient aux exigences

linguistiques de leur poste. Vous voyez la lourdeur de la chose. Vous leur donnez un poste bilingue, et 41 p. 100 seulement répondent aux critères de l'emploi. Seulement 39 p. 100 des employés francophones d'Air Canada se disaient satisfaits de la possibilité de travailler dans leur langue dans la région de la capitale nationale, au Nouveau-Brunswick et dans les régions désignées bilingues de l'Ontario. C'est dans le rapport du commissaire aux langues officielles. Vous devriez en lire un petit bout chaque soir avant de vous coucher, ne serait-ce que pour vous rappeler qu'il y a des choses à améliorer.

J'ai ici une lettre datée du 26 octobre 2006. Ça aussi, c'est récent dans l'histoire de l'humanité. On y parle d'une situation qui s'est produite le 9 octobre 2009 à bord du vol 189 d'Air Canada partant d'Ottawa à 17 h 30 pour atterrir à Vancouver à 19 h 45, heure locale. Un passager demande à l'agent de bord des écouteurs pour écouter un film. Cette dernière lui répond: « *I dont speak French* » et s'en va ensuite, sans même lui offrir d'aller chercher un ou une collègue qui parle français. Cela m'amène à dire qu'il n'y a probablement aucun agent ou agente de bord qui parle français. C'est d'autant plus aberrant que dans un corridor, on peut lire que le service doit être offert en français. C'était moi, le plaignant, et je vais vous donner une copie de la lettre.

Ce sont de telles situations qui me font dire que vous êtes venus nous faire une mascarade aujourd'hui, au lieu de nous présenter un plan d'action pour améliorer la situation. Je n'ai pas eu à creuser longtemps pour trouver ces chiffres. Vous devriez les avoir chaque année sur votre bureau et savoir où il y a des améliorations à apporter. C'est votre *job*.

Que les parlementaires se fassent dire d'arrêter de chialer parce que votre société dit s'être améliorée, c'est insidieux. En salle de classe, vous feriez de la retenue chaque soir et vous m'entendriez vous répéter que vous avez des devoirs à faire et que vous devez faire votre travail. C'est le professeur d'école qui vous parle.

• (1025)

Le président: Le président rappelle à M. Nadeau que son temps est écoulé.

Madame McEvoy.

Mme Louise McEvoy: Je voulais justement revenir là-dessus. L'offre active et le « *Sorry, I dont speak French* » sont les deux points de départ du cours qu'Air Canada a conçu à l'intention de ses employés. Ce cours s'appelle « Un moment s'il vous plaît ».

Nous lisons les rapports du commissaire. Ils ne sont peut-être pas sur notre table de chevet, mais nous les lisons au bureau, certainement. On prend cela très au sérieux. On voit que le défi est très grand, mais une journée à la fois, on réussit à convaincre un certain nombre d'employés, dans le cadre de ce cours, de faire ce qu'il faut pour respecter les droits des Canadiens et des Canadiennes.

Certains employés n'ont pas encore suivi ce cours, mais une fois que nos 10 000 employés l'auront suivi, j'ose espérer que vous ne retrouverez plus ce genre de comportement.

Le président: Merci beaucoup.

On va maintenant passer aux membres du comité qui ont demandé d'intervenir lors du quatrième tour.

[Traduction]

Nous allons passer dès maintenant à Mme O'Neill-Gordon.

Mme Tilly O'Neill-Gordon (Miramichi, PCC): Merci, monsieur le président.

Bienvenue à nos témoins. C'est un plaisir de vous accueillir ici ce matin.

Comme nous le savons tous, les Jeux olympiques auront lieu chez nous cet hiver. Je me demande si vous pourriez nous expliquer ce que vous estimez être votre responsabilité pour que nous soyons prêts à accueillir le monde dans les deux langues officielles.

Mme Louise McEvoy: Merci bien.

C'est précisément pour cette raison que nous avons commencé à offrir le cours « Un moment s'il vous plaît » aux employés qui travaillent à l'aéroport de Vancouver. Nous voulions qu'ils le suivent assez tôt. En septembre, tous les employés y avaient assisté, et nous ferons une série de rappels d'ici les jeux.

Nous avons également réédité le livret « Aérovocabulaire », qui contient un lexique anglais-français et un aide-mémoire grâce auquel les employés peuvent s'adresser directement aux clients dans la langue de leur choix.

À Vancouver, ainsi qu'à Toronto, par où transiteront de nombreux passagers à destination de Vancouver, nous offrons un cours aux employés des aéroports et nous en offrirons deux ou trois autres cet automne aux agents de bord afin qu'ils atteignent le niveau nécessaire. Ils connaissent déjà les rudiments du français, et ils vont l'atteindre, c'est certain.

Nous sommes également à instaurer un service d'interprétation téléphonique dans nos centres d'appels. Ainsi, si un employé, malgré les cours dont je vous ai parlé, ne réussit toujours pas à répondre adéquatement à un client, il pourra obtenir les services d'un interprète en quelques minutes à peine. Nous travaillons en collaboration avec les autorités aéroportuaires, qui offrent déjà un service semblable, mais nous voulons être certains que nous pouvons aussi l'offrir de notre côté.

Nos différents bulletins quotidiens et hebdomadaires nous permettent également d'assurer la communication avec nos employés.

Mme Tilly O'Neill-Gordon: Je vous remercie.

Je suis contente de voir tout ce que vous faites pour nos futurs visiteurs.

Lorsque nous avons discuté avec les représentants de VIA Rail, l'autre jour, ils nous ont dit que les employés bilingues pouvaient avoir droit à certaines promotions. Est-ce que cela fait aussi partie de vos politiques?

Mme Louise McEvoy: Certains postes sont bilingues, ce qui veut dire que seuls des employés bilingues peuvent les occuper.

• (1030)

Mme Tilly O'Neill-Gordon: Y a-t-il d'autres mesures incitatives qui sont offertes à vos employés?

Mme Louise McEvoy: Ils deviennent admissibles aux postes bilingues... c'est le principal incitatif.

Mme Tilly O'Neill-Gordon: Oui, avant qu'ils n'obtiennent le poste.

Pouvez-vous nous donner une idée de ce qu'il en coûte à Air Canada pour se conformer aux dispositions de la Loi sur les langues officielles?

Mme Louise McEvoy: Sans parler des coûts de traduction, je vous dirais que la formation linguistique nous coûte 1,5 million de dollars par année, ce qui comprend le salaire des enseignants et ce qu'il nous en coûte pour libérer un employé de ses fonctions pendant une demi-journée, une journée ou un mois pour qu'il aille en formation.

Mme Tilly O'Neill-Gordon: Et les coûts viennent de ce que vous devez remplacer l'employé en question ou en embaucher un autre pendant son absence.

Que fait Air Canada pour s'assurer que ses sous-traitants, comme Jazz, offrent des services dans les deux langues officielles?

Mme Louise McEvoy: Nous avons conclu des ententes de service avec nos tierces parties, comme Jazz, et ces ententes prévoient que les services offerts au nom d'Air Canada doivent être égaux à ceux offerts par la société.

Mme Tilly O'Neill-Gordon: J'aimerais revenir sur ce que M. Chong a dit. Je sais que vous faites votre possible, mais je crois qu'il faut faire quelque chose avec le système d'éducation.

Ayant moi-même passé une bonne partie de ma vie dans une salle de classe, je peux en témoigner. Il faut commencer très tôt. Si le Canada veut être un pays bilingue, il faut qu'il forme ses enfants très tôt. C'est tellement dommage de voir certains gouvernements couper dans ces services.

Je vous remercie.

Le président: Merci à vous, madame O'Neill-Gordon.

Monsieur Dhaliwal, bienvenue parmi nous. J'ai cru comprendre que vous allez partager le temps qui vous est alloué?

M. Sukh Dhaliwal (Newton—Delta-Nord, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

Merci également à nos invités d'être ici aujourd'hui.

J'aimerais revenir sur ce que mon collègue, M. Chong, a dit à propos du multiculturalisme.

Je suis arrivé au Canada en 1984, c'est-à-dire, si mes souvenirs sont bons, l'année où la Loi sur le multiculturalisme canadien a été adoptée. Le rapport dont M. Chong faisait mention a été publié en 2001. Cela veut donc dire qu'Air Canada a mis 17 ans à reconnaître que le Canada était une nation multiculturelle.

Huit autres années ont maintenant passé. Qu'avez-vous fait pour corriger le tir?

Mme Louise McEvoy: Pour bien refléter le multiculturalisme du pays, nous recrutons des gens qui parlent non seulement les deux langues officielles du Canada, mais aussi les langues des destinations où nous nous rendons, ce qui nous permet d'être à l'image de la population canadienne.

M. Sukh Dhaliwal: Je ne vous parle pas de destinations. Je vous parle d'un rapport en particulier, celui par lequel vous avez mis 17 ans à reconnaître le multiculturalisme et qui date maintenant de 7 ans. Avez-vous rectifié la situation, au moins en principe?

Mme Priscille Leblanc: Il y a plusieurs façons de répondre à votre question. L'an dernier — ou l'autre avant —, Air Canada a été reconnue comme employeur numéro un pour la diversité de ses effectifs. C'était à Montréal. Nous avons été reconnus pour les nombreux programmes que nous offrons afin de promouvoir la diversité en milieu de travail. Il ne fait aucun doute que le multiculturalisme en fait partie.

En fait, c'est une notion qui, dans toute la mesure du possible, fait partie intégrante de notre culture d'entreprise. Pour ce qui est des services aux publics, nous faisons tout en notre pouvoir pour que les passagers qui proviennent du Canada puissent être servis dans la langue de leur choix.

Les employés de nos centres d'appels, par exemple, doivent parler une bonne vingtaine de langues. Vous n'auriez aucun mal à faire une réservation en chinois, en japonais, en vietnamien ou dans un certain nombre d'autres langues.

M. Sukh Dhaliwal: Je me suis rendu dernièrement dans plusieurs petits pays, comme la Hongrie, la Belgique, l'Italie, etc. Nous n'avons que deux langues officielles et nous éprouvons toutes sortes de difficultés, dans un si vaste pays qui couvre un si vaste territoire... Pourtant, les employés des lignes aériennes sur lesquelles j'ai voyagé parlaient tous au moins trois langues. Les Belges parlent le français, le néerlandais et l'anglais, tandis que les Hongrois parlent le hongrois, l'anglais et le néerlandais, et c'est la même chose partout ailleurs.

Comment comparez-vous les efforts déployés par Air Canada, qui dessert une nation bilingue, à ceux de ces entreprises privées, qui proviennent de petits pays.

• (1035)

Mme Louise McEvoy: Je vous dirais que, bien souvent, l'effectif d'un transporteur aérien va beaucoup ressembler à la population du pays qu'il dessert, et les gens des pays dont vous parlez parlent beaucoup plus de langues que les Canadiens.

Nous avons souvent assisté à des rencontres où étaient aussi présents les représentants d'autres compagnies aériennes qui offrent des produits linguistiques à leurs employés. Nous avons vite constaté que les compagnies européennes sont beaucoup plus diversifiées sur le plan linguistique que ne peuvent l'être les compagnies nord-américaines. Vous savez, il se parle plus de langues chez Air Canada que dans n'importe quelle autre compagnie aérienne nord-américaine, mais les Européens sont dans une ligue à part.

M. Sukh Dhaliwal: Puis-je céder la parole à mon collègue?

Le président: Non, car votre temps est déjà écoulé...

Des voix: Oh, oh!

Le président: Nous allons maintenant passer à M. Godin.

[Français]

M. Yvon Godin: Quand on parle de langues, c'est toujours intéressant et le temps passe vite.

Allez-vous vous pencher sérieusement sur la question de la fiche dans les avions?

Mme Louise McEvoy: Oui. Nous allons essayer de...

M. Yvon Godin: Monsieur Sauvageau avait prouvé qu'elle ne coûtait pas si cher. Il en avait même fait faire. Il y a toute une histoire derrière ça. On devrait peut-être appeler cette fiche la « fiche Sauvageau ».

Mme Louise McEvoy: En effet.

M. Yvon Godin: Il avait à coeur cette question. On disait qu'il devrait peut-être y avoir des contraventions en cas de violation de la loi, comme ça se fait ailleurs. Je ne sais pas s'il faut attendre votre prochaine comparution ou si nous pouvons vous faire comparaître de nouveau pour discuter plus longuement de ce sujet, mais c'est un problème qu'il faut essayer de régler d'une façon ou d'une autre. Il y a aussi la question du recrutement.

Je suis membre du Comité des langues officielles depuis 1998. Il y a quelques années, nous avons fait une tournée nationale et nous avons découvert qu'il y avait des communautés francophones partout au pays. Je vais vous faire des suggestions. Rencontrez-vous les associations de francophones dans les régions? Il y en a une importante à Edmonton. Par l'entremise de leur réseau et des gens qu'ils rencontrent, ces gens peuvent vous aider à faire de la promotion. Dans le cas de Toronto, je n'ai pas les chiffres en main, mais quelqu'un pourrait les apporter plus tard.

Il n'est pas nécessaire de parler uniquement du Québec. J'ai parlé du Nouveau-Brunswick parce que je viens de cette région, mais je sais qu'on y compte 250 000 francophones. Un des problèmes est, paraît-il, qu'on ne parle pas assez bien l'anglais. Nous, les Acadiens, mêlons nos mots et disons des choses comme: « Prends la *broom* et ramasse la *dust* dans le *corner*. » Ça ne fonctionnerait certainement pas à Air Canada, mais chez nous, on dit que c'est bilingue.

À Toronto, il y a un grand nombre de francophones. En Colombie-Britannique, il faut lever notre chapeau à la communauté chinoise. Ces gens viennent au Canada, et la première chose qu'ils veulent faire, c'est d'apprendre les deux langues officielles du pays. Ils se plaignent même du fait qu'il n'y a pas assez d'écoles d'immersion. Ils sont prêts à dire « Bonjour, comment ça va? » plutôt que « *I don't speak French* ». Il y a des francophones aussi au Manitoba, à Saint-Boniface. Je ne sais pas combien il y en a dans la région de Winnipeg. On a été surpris de voir combien il y en avait également à Terre-Neuve.

Ce n'est pas à nous de vous dire comment faire votre recrutement, mais nous pouvons vous suggérer des idées. Je ne sais pas si vous avez déjà quelque chose à nous proposer, mais je vais attendre de voir ce que vous allez faire concernant la fiche. Vous dites que depuis l'année dernière, le nombre de plaintes a baissé, mais c'est aussi depuis l'année dernière que la fiche se trouve dans le magazine *enRoute*.

• (1040)

Mme Louise McEvoy: Nous osons espérer que c'est aussi parce que notre service s'est amélioré. Concernant la fiche, nous prenons l'engagement de voir ce qui peut être fait pour accroître sa visibilité. Tout à fait.

Quant au recrutement, nous rencontrons régulièrement des membres des communautés francophones en milieu minoritaire dans des foires d'emploi ou dans le cadre de rencontres de parents, par exemple celles de Parents for French. Nous rencontrons aussi des jeunes. Je ne me rappelle plus comment s'appelle le regroupement à Edmonton, mais nous sommes présents parce que selon nous, il est important de rencontrer des jeunes au niveau secondaire. En effet, nos postes, surtout ceux qui impliquent un contact avec le public, n'exigent pas nécessairement une formation universitaire. À Toronto, nous avons chaque année une foire pour les jeunes du secondaire qui étudient en français. Ce ne sont pas nécessairement des jeunes dont le français est la langue maternelle, mais ils étudient en français et sont parfaitement bilingues.

M. Yvon Godin: D'accord, mais chez nous, à Bathurst, environ 350 jeunes de la polyvalente obtiennent chaque année leur diplôme. Je ne pense pas qu'Air Canada soit venue chez nous, dans les écoles. À Caraquet, il y en a 150 ou plus, et c'est la même chose à Shippagan. Il y a aussi le sud de la province. Ce sont des suggestions. Je pense que l'effort de recrutement peut être amélioré.

Mme Louise McEvoy: Tout à fait.

Le président: Merci beaucoup.

Merci, monsieur Godin.

On va terminer avec Mme Guay.

Mme Monique Guay: Quel beau cadeau d'anniversaire! Merci beaucoup.

Plus tôt, mon collègue parlait de chiffres en ce qui a trait au Nouveau-Brunswick et à d'autres provinces. Personnellement, j'ai les chiffres en ce qui a trait à la ville de Toronto. Selon les statistiques de 2006, 229 280 personnes y sont bilingues. Dans le grand Toronto, le nombre est de 418 505 personnes. Jamais je ne pourrai croire que vous êtes incapables de recruter des personnes bilingues dans ce milieu. Ce n'est que Toronto. Cela ne comprend pas le Nouveau-Brunswick, le Manitoba, le Québec... C'est quasi incroyable qu'Air Canada n'offre pas — je l'ai dit plus tôt, mais je le répète — des services bilingues aujourd'hui, en 2009, dans les installations aéroportuaires.

Je vais vous raconter une petite histoire d'horreur que j'ai vécue lors d'un vol sur les ailes d'Air Canada. Une dame unilingue française assise à mes côtés avait besoin d'une rallonge pour sa ceinture de sécurité. Elle s'adresse à l'agent de bord qui ne parle pas français et qui le lui dit carrément: « *I don't speak French* .» Pour l'aider, étant donné que l'avion décollait, puisque je suis bilingue et que je jugeais que c'était une situation d'urgence, je me suis adressée à l'agent de bord et lui ai demandé une rallonge. Je ne vous dirai pas les méchancetés que j'ai entendus sortir de sa bouche.

Parce que la dame ne comprenait pas, il s'est probablement permis de dire: la grosse, ça n'a pas de bon sens, ou quelque chose de ce style. Ce n'était vraiment pas gratifiant. La dame était paniquée parce qu'elle devait se dire que l'avion décollait et qu'elle n'était pas encore attachée.

De telles choses ne devraient pas se produire. Cela m'est arrivé une fois, mais c'était extrêmement déplaisant. La dame m'a demandé ce que l'agent venait de dire, et je ne le lui ai pas répété. Cela ne valait pas la peine, car je l'aurais stressée pour rien. De plus, c'était un long voyage: on s'en allait à Vancouver.

Je vous parlais plus tôt de la sécurité. Or, cela fait partie de la sécurité. Si un agent de bord n'est même pas capable de comprendre qu'une personne a besoin d'une rallonge pour sa ceinture — et cela arrive régulièrement sinon très souvent —, c'est grave. C'est inacceptable.

Vous le dites, mais vous n'avez même pas de chiffres à nous donner aujourd'hui. Vous nous dites qu'il y a eu 86 plaintes jugées recevables. Je suis convaincue, madame, qu'il y a 10 fois plus de plaintes, voire 100 fois plus. Cependant, les gens ne savent pas nécessairement où se plaindre. Je sais qu'à mon bureau, on reçoit des plaintes en ce sens, parce que les gens se disent qu'ils vont aller voir leur député. Il va falloir que vous fassiez un effort à ce sujet et que vous nous présentiez de vrais chiffres, parce qu'on n'en a pas, de chiffres, sur le bilinguisme.

Quelle a été l'augmentation ou la diminution en matière de bilinguisme chez vos employés? On n'a absolument rien ici qui nous dit exactement où vous en êtes. Puis, vous demandez au gouvernement de vous aider! Pourtant, on n'a aucune information, aucune indication, aucun chiffre. Il va falloir que vous fassiez vos devoirs à certains égards.

• (1045)

Mme Louise McEvoy: Dans notre rapport annuel, nous avons tous ces chiffres, et nous pouvons vous les fournir. Comme je le disais, notre ratio bilingue stagne à 40 p. 100 depuis maintenant neuf ans, et l'on peut vous fournir tous les détails que vous voulez.

Mme Monique Guay: Donnez-nous l'information. C'est ce à quoi je m'attendais, ce matin lors de votre discours. Je m'attendais à avoir de l'information beaucoup plus technique où j'aurais retrouvé ces chiffres.

Mme Louise McEvoy: Oui.

Mme Monique Guay: Madame McEvoy, je vous invite à remettre ces chiffres au comité pour qu'on puisse vraiment observer cela et je vous invite également à faire vraiment un effort supplémentaire. Vous voyez que les gens sont là. Vous pouvez très bien trouver du personnel bilingue, et ce sera pas mal plus agréable pour les voyageurs. Sans cela, vous allez perdre la clientèle. Cela va ensemble.

Mme Louise McEvoy: Tout à fait, oui.

Mme Monique Guay: Les gens diront qu'ils ne choisiront plus Air Canada, c'est clair. Je vous invite à faire un très gros effort en ce sens. Je sais que vous en faites, mais vous n'en faites peut-être pas suffisamment. C'est pourquoi je vous invite à en faire davantage.

Mme Louise McEvoy: D'accord. Merci.

Le président: Merci.

Il vous reste 10 secondes, monsieur Nadeau.

M. Richard Nadeau: Vous disiez plus tôt qu'il y avait une difficulté face au syndicat par rapport au bilinguisme. Or, l'entreprise VIA Rail et son syndicat sont allés devant les tribunaux parce que cette société disait que les services devaient être offerts dans les deux langues, et VIA Rail a gagné. Aujourd'hui, les syndicats acceptent cela.

Si Air Canada tient au bilinguisme, elle fera ce qu'elle a à faire pour dire aux employés que c'est une obligation en vertu de la loi, que chez elle, c'est bilingue et que, s'il le faut, elle ira devant les tribunaux, qui en diront davantage à ce sujet.

S'il vous plaît, mettez vos pantalons et faites ce qu'il y a à faire pour le bilinguisme, car ce n'est pas ce vous faites actuellement.

Merci, monsieur le président.

Le président: Je vous réfère à la page 2 du document soumis par la Bibliothèque du Parlement qui mentionne un jugement, en 2005, à la suite de la fusion, monsieur Nadeau. Cela fait référence, justement, à une décision rendue en regard de Loi sur les langues officielles.

Voilà, nous avons complété nos interventions.

Madame Glover, je crois que vous aviez une demande à faire à Air Canada.

Mme Shelly Glover: Je ferai brièvement une requête. Je suis entièrement d'accord avec tous les députés qu'il y a un problème, car nous n'avons pas vu les publicités dans le but de recruter des personnes bilingues dans nos propres communautés. Alors, je demande à Air Canada, s'il vous plaît, de nous fournir les détails quant aux publicités qui ont été présentées. On vous aidera certainement, de notre côté. M. Godin a présenté de bonnes suggestions quant aux endroits où des annonces publicitaires devraient être placées, etc. Je sais qu'Air Canada a été commanditaire du Festival du Voyageur de Winnipeg, mais il n'y a pas eu de recrutement.

Mme Louise McEvoy: On vous fournira les annonces qu'on a diffusées cette année et on va peut-être vous faire participer davantage. Je sais que nous avons commencé, à la suite de la dernière comparution, en 2006, à vous mettre au courant chaque fois qu'on avait du recrutement à faire. Je ne sais pas si cela s'est poursuivi ou non, mais on va rétablir la communication.

Mme Shelly Glover: Au sein de ma communauté, des immigrants se plaignent souvent qu'ils ne peuvent pas trouver d'emploi en français. Ce sont des immigrants de pays francophones, alors on pourrait vous aider nous aussi.

Merci bien.

Le président: Merci beaucoup, madame Glover.

Pour reprendre le titre du prix que vous accordez à vos employés pour le service dans les langues officielles, je voudrais vous remercier ce matin d'avoir entamé ce « dialogue » avec les membres du comité et je suis confiant qu'il se poursuivra de manière constructive.

Nous allons suspendre la séance durant quelques minutes avant de passer à l'étude des travaux en cours, qui se tiendra à huis clos.

Merci.

[La séance se poursuit à huis clos.]

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :
Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5*

*If undelivered, return COVER ONLY to:
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5*

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Additional copies may be obtained from: Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>